System Engineering and Productivity/ 2024/ Vol.4/ No.3/ 1-10

System Engineering and Productivity

DOI: 10.22034/msb.2024.2013266.1161

# Studying the Relationship Between Human Resource Development and Justice, Satisfaction and Increasing the Efficiency of Social Security Employees

Sayyed Ahmad Hosseini[1*], Hamidreza Kenshlow[2]

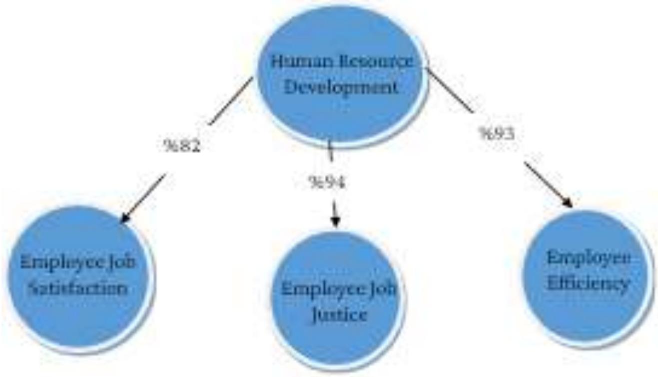
[1] Assistant Professor, Department of Management and Accounting, Faculty of Humanities, University, of Eyvanekey, Eyvanekey, Iran

[2] M.Sc., Department of Human Resources Management, Faculty of Humanities, University, of Eyvanekey, Eyvanekey, Iran

## HIGHLIGHTS

- Human resource development increases employee satisfaction, fairness, and efficiency.
- Human resource behavior and performance in service companies are critical to the survival of the organization.
- There is a positive relationship between human resource development and employee efficiency.

## GRAPHICAL ABSTRACT




## ARTICLE INFO

Article Type: Research paper
Received: 8 July 2024
Received in revised form: 30 July 2024
Accepted: 26 August 2024
Available online: 16 September 2024
*Correspondence:
s.a.hosseini@eyc.ac.ir

*How to cite this article:*
Hosseini, S.A., & Koneshloo, H. (2024). Studying the relationship between human resource development and justice, satisfaction, and increasing the efficiency of social security employees. *System Engineering and Productivity*, 4(3), 1-10.

*Keywords:*
Human resource development
Job satisfaction
Job justice
Employee efficiency

## ABSTRACT

Considering the relationship between the development of human resources, job satisfaction, justice and efficiency of employees and the increasing importance of leaving jobs, moving employees and the large costs that this imposes on the organization, paying attention to job satisfaction, justice and efficiency of employees is one of the important issues in management. Human resources are organizations. Therefore, human resources managers should try to increase the job satisfaction and fairness of employees by considering the activities of human resources and increasing the efficiency of employees in order to fulfill their job duties and responsibilities. Since in service companies, human resources are considered as one of the most important resources of the organization and they play an essential role in order to earn profit and survival of the organization, it is very important to pay attention to their behavior and performance for the continuation of the organization. In this article, the impact of human resources development on the satisfaction and justice and increasing the efficiency of employees has been investigated. Practical purpose and library and field method as well as descriptive-survey questionnaires which consisted of 89 questions were used to collect data. The statistical population of the research was 250 experts, managers and deputies of the Social Security Organization of Semnan province in 1400, and by using the formula of Tamote volume, 152 people were selected as a sample. The results of using the Spearman's rank test showed the existence of a positive relationship between the variables and the development of human resources. The results of the analysis also indicated the relationship between human resource development and job satisfaction as a result of increasing employee efficiency.

مهندسی سیستم و بهره‌وری/ سال ۱۴۰۳/ دوره ۴/ شماره ۳/ صفحه ۱-۱۰

نشریه مهندسی سیستم و بهره‌وری

DOI: 10.22034/msb.2024.2013266.1161

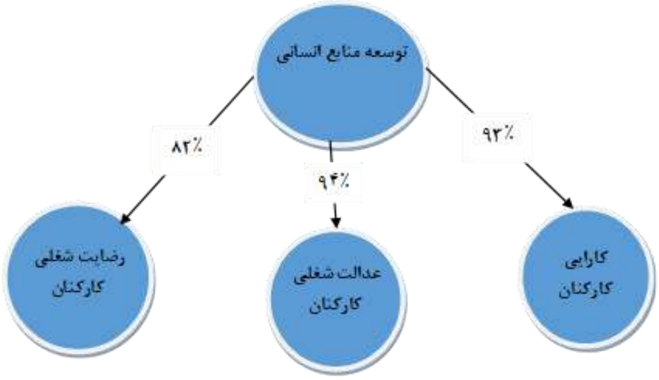
# مطالعه رابطه توسعه منابع انسانی با عدالت، رضایت و افزایش کارایی کارمندان تأمین اجتماعی

**سیداحمد حسینی [1]* حمیدرضا کنشلو [2]**

[1] استادیار، گروه مدیریت و حسابداری، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه ایوان‌کی، سمنان، ایران

[2] کارشناسی ارشد، گروه مدیریت منابع انسانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه ایوان‌کی، سمنان، ایران

## چکیده گرافیکی




## برجسته‌ها

- توسعه منابع انسانی رضایت، عدالت و کارایی کارکنان را افزایش می‌دهد.
- رفتار و عملکرد نیروی انسانی در شرکت‌های خدماتی برای بقای سازمان حیاتی است.
- رابطه مثبتی بین توسعه منابع انسانی و کارایی کارکنان وجود دارد.

## چکیده

با توجه به رابطه بین توسعه منابع انسانی، رضایت شغلی، عدالت و کارایی کارکنان و اهمیت روزافزون ترک شغل، جابجایی کارکنان و هزینه‌های زیادی که این امر به سازمان تحمیل می‌کند، توجه رضایت شغلی، عدالت و کارایی کارکنان یکی از موضوعات مهم در مدیریت منابع انسانی سازمان‌ها است. لذا مدیران منابع انسانی باید با توجه به فعالیت‌های منابع انسانی و افزایش کارایی کارکنان در جهت انجام وظایف و مسئولیت‌های شغلی در جهت بالا بردن رضایت و عدالت شغلی کارکنان تلاش کنند. ازآنجایی‌که در شرکت‌های خدماتی، نیروی انسانی به‌عنوان یکی از مهم‌ترین منابع سازمان تلقی می‌شوند و در جهت کسب سود و بقای سازمان نقش اساسی را ایفا می‌کنند، توجه به رفتار و عملکردشان برای ادامه فعالیت سازمان بسیار حیاتی می‌باشد. در این مقاله تأثیر توسعه منابع انسانی در رضایت و عدالت و افزایش کارایی کارکنان بررسی‌شده است. هدف، کاربردی و از روش کتابخانه‌ای و میدانی همچنین پرسشنامه‌های توصیفی-پیمایشی که متشکل از ۸۹ سؤال بودند برای گردآوری داده ها استفاده‌شده است. جامعه آماری پژوهش ۲۵۰ نفر کارشناسان، مدیران و معاونین سازمان تأمین اجتماعی استان سمنان در سال ۱۴۰۰ بودند که با بهره‌گیری از فرمول حجم نمونه، تعداد ۱۵۲ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. نتایج حاصل از به‌کارگیری آزمون رتبه‌ای اسپیرمن بیانگر وجود رابطه مثبت و معنادار میان متغیرها با توسعه منابع انسانی بودند. نتایج تجزیه‌وتحلیل نیز دلالت بر رابطه بین توسعه منابع انسانی با عدالت، رضایت شغلی درنتیجه افزایش کارایی کارکنان داشتند.

## مشخصات مقاله

تاریخچه مقاله:

نوع مقاله: پژوهشی

دریافت: ۱۴۰۳/۰۴/۱۸

بازنگری: ۱۴۰۳/۰۵/۰۹

پذیرش: ۱۴۰۳/۰۶/۰۵

ارائه برخط: ۱۴۰۳/۰۶/۲۶

*نویسنده مسئول:

s.a.hosseini@eyc.ac.ir

**کلیدواژه‌ها:**

توسعه منابع انسانی

رضایت شغلی

عدالت شغلی

کارایی کارکنان

## ۱- مقدمه

متخصصان علوم اجتماعی از مدت‌ها پیش به اهمیت عدالت سازمانی به‌عنوان پایه‌ای اساسی و ضروری برای اثربخشی فرآیندهای سازمانی و خشنودی شغلی کارکنان آن‌ها پی برده‌اند. چنین توجهی به عدالت در سازمان‌ها امر غیرمنتظره‌ای نیست، چون ادعاشده است که عدالت اولین عامل سلامتی مؤسسات اجتماعی محسوب می‌شود. (Greenberg, 1990) در مقاله‌ای که وضعیت تحقیق را درگذشته، حال و آینده در خصوص عدالت سازمانی مورد ارزیابی قرار می‌دهد، مطرح کرده است که تحقیقات مربوط به عدالت سازمانی ممکن است به‌گونه‌ای بالقوه، بسیاری از متغیرهای پیامدهای رفتار سازمانی را تبیین کند. اگرچه به نظر می‌رسد که عدالت سازمانی بر متغیرهای مهمی ازجمله خشنودی شغلی اثر قابل‌توجهی دارد، اما در سازمان کشور ما، تاکنون کندوکاوی در مورد آن انجام نگرفته است. خشنودی شغلی موضوعی است که هم موردعلاقه گسترده کارکنانی است که در سازمان‌ها کار می‌کنند و هم محققان و پژوهشگرانی که آن را موردمطالعه قرار می‌دهند. در حقیقت، خشنودی شغلی متغیری است که بیشتر مطالعات رفتار سازمانی را هم در تحقیق نظری و هم در تحقیق عملی از طراحی شغلی گرفته تا سرپرستی به خود اختصاص داده است و به‌عنوان یک متغیر مرکزی در این مطالعات محسوب می‌شود (Naami & Shokrkon, 2004). لذا در این تحقیق سعی خواهد شد، با شناسایی رابطه توسعه منابع انسانی با میزان رابطه عدالت سازمانی با خشنودی شغلی و درنتیجه کارایی کارکنان سنجیده شود.

## ۲- پیشینه نظری

اکثر سازمان‌های امروزی با چالش‌های عمده‌ای مواجه هستند که نتایج عدم قطعیت در اقتصاد جهانی، جهانی‌سازی، فن‌آوری و پیشرفت‌های مرتبط با عملکرد و بحران‌ها را در برمی‌گیرد. همراه با افزایش تقاضا برای تخصص فردی، کارکنان در سراسر سطوح به مهم‌ترین دارایی برای سازمان‌های خود تبدیل‌شده‌اند (Shahraki & Shirazi, 2022).

در جهان رقابتی امروزه که بهره‌وری در همه زمینه‌ها افزایش‌یافته، تنها سازمان‌هایی می‌توانند باقی بمانند که به بهترین وجه از منابع خود استفاده نموده و بیشترین بهره‌وری را داشته باشند. یکی از منابع مهم سازمانی نیروی انسانی است. سازمان‌های ناموفق، فاقد کارایی لازم در ارتقای بهره‌وری نیروی کار خود می‌باشند (Moladavoodi & Mahtabi, 2020).

ری دسلر، نویسنده‌ی کتاب مدیریت منابع انسانی تعریف واحد مدیریت منابع انسانی و وظایف مدیریت منابع انسانی را این‌چنین ارائه می‌دهد: واحد مدیریت منابع انسانی، وظایف مختلف مدیریتی، مسئولیت کلیه فعالیت‌ها و خط‌مشی‌های مربوط به کارکنان سازمان را بر عهده دارد به‌طور دقیق‌تر: جذب همکاران جدید، آموزش همکاران، ارزیابی عملکرد کارکنان و پاداش دادن به آن‌ها و به‌طور خلاصه ایجاد محیطی عادلانه برای کارکنان.واحد منابع نیروی انسانی قرار است تلاش کند تا سازمان‌ها در بلندمدت با کمترین هزینه بیشترین کارایی و اثربخشی را از کارکنان کسب کنند (Bijlsma & Koopman, 2003؛ Dolan & Garcia, 2002؛ Garavan et al., 2004؛ Gould Williams, 2003؛ Joseph & Winiston, 2005، McLean, 2006).

منابع انسانی کلید موفقیت در اقتصاد مبتنی بر دانش در حال ظهور می‌باشد. امروزه هر سازمانی چه دولتی و چه خصوصی با چالش‌هایی نظیر تغییرات سریع، پیشرفت‌های فناوری، انتظارات مختلف مشتریان و ارباب‌رجوع و پاسخگویی به آن‌ها مواجه هستند. اکثر این سازمان‌ها کم‌وبیش به تجهیزات، تکنولوژی و تسهیلات یکسانی دسترسی دارند، اما آنچه برای آن‌ها بیشتر اهمیت دارد این است که چگونه به‌خوبی از منابع انسانی استفاده کنند، یکی از شاخص‌های مهم در توسعه جامعه داشتن نظام رشد یافته و ارتقاء کیفی منابع انسانی است. لذا، نیروی انسانی به‌عنوان مهم‌ترین رکن و سرمایه هر سازمان نقش کلیدی در رسیدن به اهداف توسعه دارند و ویژگی‌های منفی منابع دیگر مانند فناپذیری، قابلیت تقلید و غیره را ندارد.

امروزه یکی از استراتژی‌های سازمان‌ها، توسعه منابع انسانی می‌باشد که به معنای توسعه همه‌جانبه کارکنان می‌باشد و باعث ایجاد آگاهی علمی، ارتقای سطح دانش کارکنان، ارتقای قابلیت کارکنان، توسعه مهارت و به‌روز شدن اطلاعات می‌شود.

عوامل درونی و بیرونی اقتصادی، سیاسی و اجتماعی و فرهنگی هر دو بر توسعه فردی منابع انسانی تأثیر می‌گذارد

و در نتیجه شایستگی کارکنان، انگیزش و نگهداری منابع انسانی و عملکرد سازمانی و عملکرد کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. محققان دریافته‌اند که توسعه منابع انسانی یکی از راهکارهای مؤثر بهبود عملکرد، رضایت کارکنان، افزایش بهره‌وری و استفاده بهینه از قابلیت‌ها و توانایی‌های فردی و گروهی افراد، به‌ویژه کارکنان سازمان برای دستیابی به اهداف سازمانی است. در فضای رقابتی سازمان‌ها، دست‌اندرکاران مدیریت همواره در تلاش هستند با ایجاد مزیت رقابتی پایدار از طریق ارتقاء عملکرد سازمانی به رونق نهاد خود به افزایند. آنچه منجر به موفقیت سازمان‌ها و عملکرد سازمانی موفق می‌شود دسترسی به منابع انسانی مناسب می‌باشد. در اینجاست که نقش توسعه منابع انسانی در عملکرد سازمانی مهم و حیاتی می‌شود. تحقیقاتی در رابطه با عملکرد سازمانی و توسعه منابع انسانی در سازمان‌ها انجام‌شده است.

رانا و مالیک در سال ۲۰۱۷ (Rana & Malik, 2017) به بررسی تأثیر توسعه منابع انسانی بر عملکرد سازمانی پرداخته‌اند که نتایج تحقیقی حاکی از اثر مثبت این متغیر بر اثربخشی سازمانی بوده است؛ اما آنچه در بررسی پیشینه تحقیقات یافت نشد توجه به سطح فردی توسعه منابع انسانی می‌باشد. لوسیر و هندن معتقد هستند که توسعه منابع انسانی به‌منظور توسعه دانش، تخصص، بهره‌وری و رضایت کاری در سطوح مختلف فردی، تیمی، سازمانی یا ملی انجام می‌شود. توسعه منابع انسانی در سطح فردی را می‌توان به دوشاخه تقسیم کرد: توسعه فرد به‌عنوان یک شخص و توسعه قابلیت‌ها و توانمندی‌ها به‌عنوان ارزشی که برای نیروی انسانی دارد. راسافت نیز اهمیت توسعه فردی منابع انسانی را موردتوجه قرار می‌دهد و توسعه قابلیت‌ها و توانمندی‌های کارکنان را معیار توسعه فردی قرار می‌دهد و نه توجه کمیت کارکنان، به نظر می‌رسد توسعه فردی منابع انسانی می‌تواند منجر به ماندگاری و رضایت کارکنان، بهره‌وری منابع انسانی، بهبود خلاقیت، کارآمدی، عزت‌نفس، انگیزش، توسعه قابلیت‌ها و توانمندی کارکنان شود (Tazakori et al., 2020).

سازمان تأمین اجتماعی جمهوری اسلامی ایران به‌عنوان یک نهاد بیمه‌گر اجتماعی، نیاز اساسی به ارزیابی مدیریت منابع انسانی خود را احساس می‌کند. به‌عبارت‌دیگر، این سازمان باید با ارزیابی مجدد منابع انسانی و مدیریت آن در سازمان خود، گام‌های ارزنده‌ای را در راستای ارتقای رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان خود بردارد؛ و ازآنجاکه ارزیابی عملکرد، مدیران را از نیازهای منابع انسانی سازمان، فرهنگ‌سازمانی و نگرش آن‌ها آگاه می‌سازد و شناسایی فعالیت‌های لازم برای بهبود کیفیت خدمات و کاهش هزینه‌ها را امکان‌پذیر می‌کند؛ مدیریت منابع انسانی، برای کاهش معضلات، نیاز به مدلی دارد که بر پایه آن میزان موفقیت خود را در نیل به آرمان‌ها و راهبردهای کسب‌وکار موردسنجش و اندازه‌گیری قرار دهد (Moshtaridoust, 2021).

رضایت شغلی را می‌توان به‌عنوان نتیجه تمام عوامل تأثیرگذار بر کیفیت زندگی کاری افراد مطرح کرد. رضایت شغلی مدام به‌عنوان یک نگرش مهم در تحقیقات سازمانی مطرح‌شده است. در حقیقت، بسیاری از دستاوردهای کارکنان ناشی از رضایت یا عدم رضایت شغلی می‌باشد. رضایت شغلی افزایش‌دهنده‌ی رضایت مثبت کارکنان است که هم به نفع سازمان است و هم به نفع فرد.

خشنودی شغلی به‌عنوان عاملی که در موفقیت شغلی تأثیر دارد و باعث افزایش کارایی می‌شود، باید موردتوجه جمعی قرار بگیرد. چراکه اگر در سازمانی، خشنودی و رضایت کارکنان مقدم بر هدف‌های دیگر نباشد، آن سازمان محکوم به شکست و زوال و فروپاشی است. خشنودی شغلی تأثیر متقابلی روی فرد و سازمان دارد. فرد همراه با خواسته‌ها و آرزوهایی به سازمان می‌پیوندد و هماهنگی و همسوئی سازمان به این آرمان‌ها در فرد ایجاد رضایت می‌نماید و این خشنودی شغلی، خود، باعث نوآوری، خلاقیت در کار، افزایش میزان تولید و یا خدمات می‌شود و از این رهیافت، سازمان از سلامت و پویایی برخوردار می‌شود. کارکنانی که از خشنودی اندکی برخوردارند به‌طورمعمول به نرخ‌های بالای جایگزینی گرفتار می‌شوند. این‌گونه کارکنان احتمال دارد چشم به‌جاهای دلخواه‌تر بدوزند، درحالی‌که کارکنانی که از خشنودی بیشتری برخوردارند در جای خود باقی می‌مانند. بدین لحاظ برای نیل به این هدف، یعنی گماردن افراد در مشاغل مناسب، مطالعه فردی و بررسی خصوصیات آن‌ها لازم و ضروری است. در غیر این صورت، با سپردن مشاغل به افرادی که یا علاقه‌ای به انجام شغل موردنظر ندارند و یا فاقد توانایی و استعداد لازم برای انجام آن هستند علاوه بر آنکه فردی عاطل و باطل بر سر کاری گمارده می‌شود، موجب از بین رفتن سرمایه مملکت و باعث به وجود آوردن نگرانی، فشار روانی، ناکامی و حتی

بیماری‌های جسمی و روانی و عدم سازگاری اجتماعی می‌گردد. با توجه به تغییرات و دگرگونی‌های پیوسته‌ای که سازمان‌ها با آن مواجه هستند مقوله یادگیری، رضایت شغلی و عملکرد منابع انسانی و انجام هرچه بهتر نقش‌های اختصاصی یافته به آن‌ها یکی از دغدغه‌های جدی مدیران محسوب گردیده است و مسئله‌ای که در اکثر سازمان‌ها به دفعات شاهد آن هستیم عدم رضایت کارکنان از ناتوان بودن رهبر در بسیاری از مسائل است که منجر به کاهش بهره‌وری کارکنان در سازمان و درنهایت ترک خدمت آنان می‌شود. (Shahraki & Shirazi, 2022).

منابع انسانی در سازمان‌ها از اهمیت زیادی برخوردارند و موفقیت آن‌ها بستگی به روحیات تلاش، انگیزش و رضایت داشته و به‌طورکلی کارایی و اثربخشی بالای سازمان‌ها تا حدود زیادی بستگی به کارایی و اثربخشی نیروی انسانی دارد. خشنودی شغلی و عدالت سازمانی دوعاملی هستند که در جهان امروز بخشی عظیمی از وقت، بودجه و توجه صاحب‌نظران را به خود اختصاص داده است و کشور ما از این امر مستثنا نیست. بدون شک نمی‌توان به سؤالات مربوط به این حوزه پاسخ صریح و قطعی داد. لکن آنچه در بحث منابع انسانی مسلم می‌باشد این است که عدالت سازمانی یکی از مهم‌ترین عواملی است که می‌تواند در ارتباط یا ارتقاء سطح خشنودی شغلی نقش مهم و مؤثری ایفا کند که خود بر کارایی کارکنان یک سازمان تأثیرگذار می‌باشد. به‌بیان‌دیگر کار زمانی بیشترین مطلوبیت را به دنبال دارد که بهترین سازگاری و تناسب میان کارکنان و مشاغل آن‌ها وجود داشته باشد.

## ۳- روش‌شناسی

این تحقیق از نظر هدف کاربردی است؛ ازآنجاکه این تحقیق در پی «بررسی رابطه توسعه منابع انسانی با عدالت، رضایت و افزایش کارایی کارمندان تأمین اجتماعی» است، بنابراین تحقیق از نوع کاربردی می‌باشد، چراکه به‌محض اتمام تحقیق یافته‌های آن قابلیت کاربرد در جامعه موردتحقیق را دارند.

این تحقیق توصیفی است زیرا هدف آن توصیف عینی، واقعی و منظم حوادث، رویدادها و موضوعات مختلف است. تحقیق توصیفی روش‌هایی است که هدف آن‌ها توصیف کردن شرایط یا پدیده‌های موردبررسی است.

همچنین با توجه به اینکه محقق درصدد بررسی رابطه بین متغیرهای تحقیق با استفاده از دیدگاه‌ها و نظرات کارکنان می‌باشد، همچنین تحقیق از نوع همبستگی است. هدف تحقیق همبستگی عبارت است از درک الگوی پیچیده رفتاری از طریق مطالعات همبستگی بین این الگوها و متغیرهایی که فرض می‌شود بین آن‌ها رابطه وجود دارد.

جامعه آماری کل کارکنان تأمین اجتماعی استان سمنان ۲۵۰ نفر بوده که در تهیه نمونه همه افراد خارج از سمت شغلی و مرتبه استخدامی به یک میزان شانس انتخاب شدن را دارا می‌باشند. برای تعیین حجم نمونه نیز از فرمول کوکران زیر با اطمینان ۹۵٪ و دقت آزمون ۰/۰۵ استفاده‌شده است:

$$n = \frac{Nt^2_{\alpha/2}p(1-p)}{(N-1)d^2 + t^2_{\alpha/2}p(1-p)} \qquad (۱)$$

به‌منظور حداکثر شدن حجم نمونه، مقدار p، ۰/۵ در نظر گرفته شد؛ بنابراین با توجه به حجم ۲۵۰ نفری جامعه، اندازه نمونه ۱۵۲ نفر محاسبه‌شده است. روش نمونه‌گیری نیاز تصادفی ساده می‌باشد. در تحقیق حاضر از نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌بندی‌شده استفاده می‌شود. قلمرو مکانی این تحقیق سازمان تأمین اجتماعی استان سمنان می‌باشد. قلمرو موضوعی تحقیق نیز مربوط به حوزه‌های توسعه منابع انسانی، عدالت، رضایت شغلی و کارایی کارکنان است. این تحقیق از نظر قلمرو زمانی در ربع چهارم سال ۱۴۰۰ انجام‌شده و طبق جدول زمان‌بندی، زمان موردنیاز برای جمع‌آوری اطلاعات و تحلیل داده‌های جمع‌آوری‌شده و درنهایت گزارش پایانی در اواخر شهریورماه ۱۴۰۱ در نظر گرفته‌شده است.

در این تحقیق از منابع کتابخانه‌ای و پرسشنامه و همچنین اسناد و مدارک قابل‌دسترسی از سازمان تأمین اجتماعی جهت جمع‌آوری و گردآوری داده‌ها استفاده گردیده است.

برای تعیین روایی تحقیق از روایی محتوایی استفاده شد و مورد تأیید واقع گردید. برای ارزیابی روایی محتوایی از نظر متخصصان در مورد میزان هماهنگی محتوای ابزار اندازه‌گیری و هدف تحقیق، استفاده می‌شود. برای این منظور دو روش کیفی و کمی مدنظر می‌باشد. برای بررسی روایی محتوایی به شکل کمی از دو ضریب نسبی روایی محتوا (CVR) و شاخص روایی محتوا (CVI) استفاده می‌شود. در این تحقیق نیز از آلفای کرونباخ برای ضریب پایایی استفاده شد.

در این تحقیق برای به دست آوردن اطلاعات موردنیاز تعداد ۱۷۰ پرسشنامه میان کارکنان تأمین اجتماعی استان سمنان توزیع شد و پس از تکمیل پرسشنامه‌ها توسط کارکنان و جمع‌آوری و حذف پرسشنامه‌های ناقص، اطلاعات قابل‌استفاده از ۱۵۲ پرسشنامه به دست آمد. برای طبقه‌بندی، خلاصه نمودن، توصیف و تجزیه‌وتحلیل پرسشنامه‌های حاوی اطلاعات جمع‌آوری‌شده جهت پاسخگویی به سؤالات تحقیق از روش‌های آماری توصیفی و استنباطی استفاده شد. بدین ترتیب که برای توصیف آماری پاسخ‌های داده‌شده به سؤال‌های پرسشنامه تحقیق، از جدول‌های توزیع فراوانی و درصدی استفاده گردید (جداول **۱** و **۲**)؛ و برای آزمون فرضیه‌ها، از آزمون ضریب همبستگی پیرسون و برای تحلیل‌های دیگر از آزمون t تک نمونه‌ای، t مستقل و تحلیل واریانس به‌وسیله نرم‌افزار SPSS استفاده‌شده است که نشان داد توسعه منابع انسانی، با عدالت، رضایت و کارایی کارکنان تأمین اجتماعی رابطه دارد (شکل‌های **۱** تا **۳**).

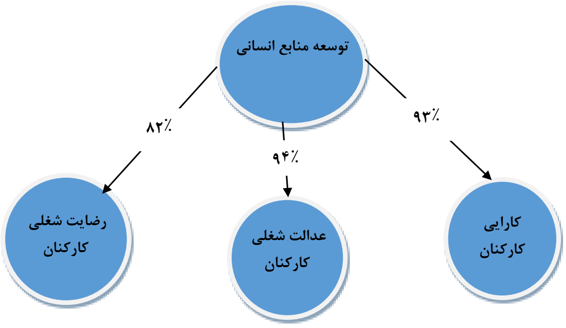
## ۴- یافته‌ها

فرضیه اصلی پژوهش تأثیر متغیر توسعه منابع انسانی در رضایت و کارایی و عدالت در میان کارکنان سازمان تأمین اجتماعی را آزمون می‌کند. طبق آماره t که در خارج از بازه زمانی ۱/۹۶- و ۱/۹۶ می‌باشد، بنابراین توسعه منابع انسانی بر رضایت شغلی کارکنان ۸۲ درصد و بر عدالت کاری کارکنان ۹۴ درصد و بر کارایی کارکنان ۹۳ درصد تأثیر مستقیم می‌گذارد. ضرایب مسیر و آماره‌ی t که تأثیر متغیر توسعه منابع انسانی در رضایت و کارایی و عدالت در میان کارکنان سازمان تأمین اجتماعی را نشان می‌دهد.

نرمال بودن توزیع فراوانی متغیرهای پژوهش از آزمون کلموگراف-اسمیرنف استفاده شد تا نرمال بودن توزیع آن مشخص گردد. اکنون با توجه به مقادیر بار عاملی و مقدار t برای نشانگرهای هر سازه طبق نمودارهای آزمون نمرات تی مربوط به مدل اولیه اندازه‌گیری متغیرهای پژوهش خوشبختانه شصت‌وپنج شاخص اندازه‌گیری کننده متغیر پژوهش مقدار t value برای بررسی پایایی مدل از دو معیار پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ استفاده شد. میزان این دو معیار باید بالاتر از ۰/۷۰ باشد. همان‌طور که در جدول **۳** مشخص است، پایایی ترکیبی (p دلوین-گلدشتاین) و آلفای کرونباخ تمامی متغیرهای مربوط به متغیرهای پژوهش بالاتر از ۰/۷۰ است لذا، پایایی مدل اندازه‌گیری مورد تأیید قرار می‌گیرد.

**جدول (۱):** مدل معادلات ساختاری در حالت معناداری ضرایب مسیر

| | **ضرایب مسیر** |
|---|---|
| توسعه منابع انسانی -> رضایت شغلی کارکنان | ۰/۸۲۶ |
| توسعه منابع انسانی -> عدالت کارکنان | ۰/۹۴۰ |
| توسعه منابع انسانی -> کارایی کارکنان | ۰/۹۳۷ |




**شکل (۱):** مدل معادلات ساختاری در حالت معناداری ضرایب مسیر.

## ۵- بحث و بررسی

با توجه به رابطه بین توسعه منابع انسانی، رضایت شغلی، عدالت و کارایی کارکنان و اهمیت روزافزون ترک شغل و جابجایی کارکنان و هزینه‌های زیادی که این پدیده به سازمان تحمیل می‌کند، توجه رضایت شغلی، عدالت و کارایی کارکنان سازمان یکی از موضوعات مهم در مدیریت منابع انسانی هر سازمان می‌باشد. منابع انسانی به‌عنوان یک متغیر سازمانی برای پیش‌بینی عدالت و خشنودی شغلی مورداستفاده قرارگرفته است. متخصصان علوم اجتماعی از مدت‌ها پیش به اهمیت عدالت سازمانی به‌عنوان پایه‌ای اساسی و ضروری برای اثربخشی فرآیندهای سازمانی و خشنودی شغلی کارکنان آن‌ها پی برده‌اند. چنین توجهی به عدالت در سازمان‌ها امر غیرمنتظره‌ای نیست، چون ادعاشده است که عدالت اولین عامل سلامتی مؤسسات اجتماعی محسوب می‌شود. منابع انسانی در سازمان‌ها از اهمیت زیادی برخوردارند و موفقیت آن‌ها بستگی به روحیات تلاش، انگیزش و رضایت داشته و به‌طورکلی کارایی

و اثربخشی بالای سازمان‌ها تا حدود زیادی بستگی به کارایی و اثربخشی نیروی انسانی دارد. خشنودی شغلی و عدالت سازمانی دوعاملی هستند که در جهان امروز بخشی عظیمی از وقت، بودجه و توجه صاحب‌نظران را به خود اختصاص داده است و کشور ما از این امر مستثنا نیست. بدون شک نمی‌توان به سؤالات مربوط به این حوزه پاسخ صریح و قطعی داد. لکن آنچه در بحث منابع انسانی مسلم می‌باشد این است که عدالت سازمانی یکی از مهم‌ترین عواملی است که می‌تواند در ارتباط با ارتقاء سطح خشنودی شغلی نقش مهم و مؤثری ایفا کند که خود بر کارایی کارکنان یک سازمان تأثیرگذار می‌باشد. به‌بیان‌دیگر کار زمانی بیشترین مطلوبیت را به دنبال دارد که بهترین سازگاری و تناسب میان کارکنان و مشاغل آن‌ها وجود داشته باشد. این تحقیق از حیث هدف، کاربردی از نظر نوع داده، کمی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات، توصیفی و از نظر روش تحقیق، پیمایشی می‌باشد برای انتخاب نمونه آماری از جامعه آماری، از روش نمونه‌گیری تصادفی استفاده گردید. برای گردآوری داده‌ها و اطلاعات موردنیاز به‌منظور تجزیه‌وتحلیل، از روش میدانی (پرسشنامه) استفاده‌شده است. سایر اطلاعات در زمینه ادبیات موضوع، تعیین چارچوب و شاخص‌ها از مطالعات کتابخانه‌ای، مقالات و جستجو در اینترنت جمع‌آوری گردید. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه استاندارد می‌باشد. برای تعیین روایی ابزار جمع‌آوری اطلاعات، از روایی نمادی یا صوری استفاده گردید که با بهره‌گیری از نظرات و پیشنهادهای اساتید و کارشناسان امر مورد تأیید واقع شد. برای تعیین پایایی آزمون از روش ضریب آلفای کرونباخ استفاده و به کمک نرم‌افزار آماری SPSS محاسبه که نشان‌دهنده پایایی بالایی می‌باشد.

یافته پژوهش حاضر نشان داد که توسعه منابع انسانی بر کارایی، عدالت و رضایت شغلی کارکنان سازمان تأمین اجتماعی تأثیر مثبت و معناداری دارد. در نظر صاحب‌نظران و پژوهشگران، حمایت مدیران و رهبران سازمان از توسعه منابع انسانی موجب افزایش عدالت و ارتقای کارآمدی، رضایتمندی، تعهد، خلاقیت و نوآوری، درگیری شغلی، عملکرد و ... می‌شود.

نتایج این تحقیق با نظریات و یافته‌های فایضی در سال ۲۰۲۳ (Fayezi, 2023) و همچنین رضاعلیزاده و همکاران (Rezaalizadeh et al, 2023) مطابقت دارد. در پژوهش مدیریت منابع انسانی، ارزیابی عملکرد و مشارکت کارکنان به مدیریت منابع انسانی و ارزیابی عملکرد با طراحی مدل، پرداخته است. مقوله‌های به‌دست‌آمده در این بخش عبارت بودند از عملکرد شغلی، استفاده از مهارت‌های شغلی، ویژگی فردی، مشارکت در محیط کار، روابط با مافوق، مزایا و پاداش، تلاش برای تعالی، روابط کاری و اخلاق سازمانی، بهداشت محیطی و فردی، حضور در ساعات کاری، مشتری مداری، تعهد کاری، برنامه‌ریزی مالی که در سه راند دلفی و با استفاده از دیدگاه کارشناسان و خبرگان انتخابی به‌دست‌آمده است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که در آن منابع انسانی عامل مهم و تأثیرگذار در موفقیت و توسعه سازمان‌ها و جوامع است و توسعه منابع انسانی فرایندی است که این سرمایه مهم را به‌روز نموده و مجهز به شایستگی‌های موردنیاز نگه می‌دارد. از طرفی دیگر هماهنگی و سازگاری سیاست‌های توسعه منابع انسانی و سیاست‌های کلی کشور یک ضرورت انکار ناشدنی است.

یافته پژوهش حاضر نشان داد که توسعه منابع انسانی بر رضایت شغلی کارکنان سازمان تأمین اجتماعی تأثیر مثبت و معناداری دارد. نتایج حاصله با یافته‌های تحقیقات پیشین همخوانی و مطابقت دارد.

**جدول (۲):** آزمون کلموگراف-اسمیرنف مبنی بر نرمال بودن داده‌ها

| ردیف | ابعاد | تعداد | آزمون کالموگراف-اسمیرنوف | سطح معناداری |
|---|---|---|---|---|
| ۱ | منابع انسانی | ۱۵۲ | ۰/۴۱۵ | ۰/۰۰۱ |
| ۲ | عدالت | ۱۵۲ | ۰/۴۳۴ | ۰/۰۰۱ |
| ۳ | رضایت | ۱۵۲ | ۰/۴۳۴ | ۰/۰۰۱ |
| ۴ | کارایی | ۱۵۲ | ۰/۳۸۴ | ۰/۰۰۱ |

**جدول (۳):** مقادیر پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ برای مدل اندازه‌گیری متغیرهای پژوهش

| آلفای کرونباخ | پایایی ترکیبی | متغیر |
|---|---|---|
| ۰/۹۳۳ | ۰/۹۶۷ | توسعه منابع انسانی |
| ۰/۹۳۰ | ۰/۹۲۵ | عدالت شغلی کارکنان |
| ۰/۹۳۸ | ۰/۹۶۹ | رضایت شغلی |
| ۰/۹۱۵ | ۰/۹۴۱ | کارایی کارکنان |

نتایج این تحقیق با نظریات و یافته‌های بهاردواج و همکاران (Bhardwaj et al., 2021) مطابقت دارد. این مطالعه عواملی را مشخص می‌کند که منجر به سطح بالاتری از رضایت شغلی می‌شوند. این عوامل مربوط به مدیر، پاداش (غرامت)، سازمان‌دهی مجدد، دستمزد، ارتقا، ایمنی کار و روابط در محیط کار است. این تحقیق نشان می‌دهد که بین رضایت شغلی و انعام، پاداش، امنیت شغلی، فرصت‌های ارتقا و روابط خوب با کارکنان، رابطه و ارتباط مثبتی وجود دارد. نتایج این بررسی همچنین نشان می‌دهد که اکثر کارمندان بانک در بخش بانکی از نظر فرهنگ کار راضی هستند اما حقوق و زمان‌بندی همچنان نگرانی اصلی آن‌ها است. این مطالعه به بررسی رضایت شغلی در میان کارکنان بانک می‌پردازد و دو پارامتر اصلی رضایت شغلی – شرایط کار در بانک و ارتقا در بانک‌ها را تجزیه‌وتحلیل می‌کند. رضایت شغلی بر اساس بیان، تجربه حرفه‌ای و مدارک تحصیلی پاسخ‌دهنده، ضعیف به نظر می‌رسد. یافته‌های حاصل از این تحلیلِ افتراقی، عوامل بالقوه پیشرفت و توسعه را شناسایی کرده و به مدیران مسیری روشن برای بهبود رضایت شغلی کارکنان بانک ارائه داده است. یافته پژوهش حاضر نشان داد که توسعه منابع انسانی بر عدالت بین کارکنان سازمان تأمین اجتماعی تأثیر مثبت و معناداری دارد. نتایج حاصله با یافته‌های تحقیقات پیشین همخوانی و مطابقت دارد. نتایج این تحقیق با نظریات و یافته‌های عالیخانی‌نسب و همکاران (Alikhaninasab, 2022) مطابقت دارد. یافته‌ها از نتایج چنین استنباط شد که عدالت سازمانی بر تمایل به جابه‌جایی با میانجی‌گری رضایت شغلی تأثیر دارد. به ترتیب عدالت مراوده‌ای، عدالت رویه‌ای و عدالت توزیعی با تبیین نقش رضایت شغلی در جابجایی کارکنان تأثیر معناداری داشتند.

یافته پژوهش حاضر نشان داد که توسعه منابع انسانی بر کارایی کارکنان سازمان تأمین اجتماعی تأثیر مثبت و معناداری دارد. نتایج حاصله با یافته‌های تحقیقات پیشین همخوانی و مطابقت دارد. نتایج این تحقیق با نظریات و یافته‌های مخلص آبادی و هاشمی گهر در سال ۲۰۲۲ (Mokhlesabadi & Hashemi Gohar, 2022) مطابقت دارد. نتایج حاصل از به‌کارگیری مدل‌سازی معادلات ساختاری در محیط نرم‌افزار لیزرل، بیانگر آن بود که عدالت سازمانی و سرمایه اجتماعی هم به‌طور مستقیم و هم از طریق نقش میانجی رضایت شغلی بر عملکرد کارکنان تأثیرگذارند.

پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی به بررسی توسعه منابع انسانی بر عدالت شغلی با نقش میانجی رضایتمندی بر اساس سایر مدل‌های موردمطالعه و به بررسی توسعه منابع انسانی بر کارایی کارکنان با نقش میانجی رضایت شغلی پرداخته شود. همچنین پیشنهاد می‌شود که به بررسی توسعه منابع انسانی بر عدالت شغلی با نقش میانجی کارایی کارکنان نیز پرداخته شود. به پژوهشگران پیشنهاد می‌شود که به بررسی سایر عوامل مؤثر بر توسعه منابع انسانی (آموزش، رهبری، منابع محیطی و...) نیز پرداخته شود.

بزرگ‌ترین محدودیت این پژوهش را می‌توان به مقطعی بودن و استفاده از طرح همبستگی برای نشان دادن رابطه ی بین متغیرها دانست ازاین‌رو واضح شدن رابطه نشان داده‌شده بین متغیرها، احتیاج به مطالعات طولی دارد. همچنین اینکه یافته‌های این تحقیق به بعد زمانی و مکانی انجام تحقیق محدود می‌باشند. بایستی توجه داشت که مردم مناطق مختلف ایران دارای فرهنگ‌ها و رفتارهای خاص خود می‌باشند؛ بنابراین ممکن است نتایج این تحقیق به دلیل تفاوت‌های فرهنگی قابل‌تعمیم به سایر مناطق و استان‌ها نباشد. مشکلات پیش رو هم بی‌توجهی و بی‌انگیزه بودن بعضی از کارکنان در مورد پاسخ دادن پرسشنامه‌ها احتمالاً باعث می‌شود تا بعضی از پاسخ‌دهندگان با جدیت کافی به سؤال‌ها پاسخ نداده باشند و این امر می‌تواند به‌نوعی در تعمیم نتایج مؤثر باشد. مشکل دیگر با توجه به طبقه‌بندی اسناد سازمان تأمین اجتماعی دسترسی به همه اسناد مربوط به‌به پژوهش امکان‌پذیر نبود.

## ۶- مراجع

Alikhaninasab, S., Ameri, M. A. and Mehdian, M. J. (2022). Investigating the effect of perception of organizational justice on the tendency of employees to move by explaining the mediating role of job satisfaction (Case study: Tehran Police Headquarters). *Naja Human Resources*, 16(68), 37-64. (In Persian). DOI: https://doi.org/10.22034/phr.2022.207361.1129.

Atkinson, S., & Butcher, D. (2003). Trust in managerial relationships. *Journal of Managerial Psychology*, 18(4), 282-304. DOI: https://doi.org/10.1108/02683940310473064.

Bhardwaj, A., Mishra, S., & Jain, T. K. (2021). An analysis to understanding the job satisfaction of employees in banking industry. *Materials Today: Proceedings*, 37, 170-174. DOI: https://doi.org/10.1016/j.matpr.2020.04.783.

*Achievements*, 11(1), 57-70. (In Persian). DOI: https://doi.org/10.22055/psy.2020.16364.

Rana, M.H. and Malik, M.S. (2017), "Impact of human resource (HR) practices on organizational performance: Moderating role of Islamic principles", *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, Vol. 10 No. 2, pp. 186-207. DOI: https://doi.org/10.1108/IMEFM-04-2016-0060.

Rezalizadeh, M. Mirsepassi, N. Daneshfard, K. (2023). A model for human resource development based on statement of revolution's second step:a qualitative research. *Quarterly Journal of Training and Development of Human Resources*, 36 ,106-125. (In Persian). DOR: https://dorl.net/dor/20.1001.1.24233277.1402.10.36.8.6.

Shahrki, M., & Shirazi, A. (2022). Investigating factors influencing perceived high-participation human resource management practices on innovative work behavior, with the mediating role of employees' functional flexibility. *Proceedings of the 4th Annual International Conference on Modern Transformations in Management, Economics, and Accounting*, Tehran. (In Persian).

Tazakori, N., Feizi, M., Rouhi Eisalou, M., & Rasouli, E. (2020). Designing an Individual Human Resources Development Plan and Elaboration of its Role in the Organizational Performance (Case Study: Social Security Organization, Tehran Branch). *Quarterly Journal of Training and Development of Human Resources*, 24(24), 84-106. (In Persian).

Bijlsma, K., & Koopman, P. (2003). Introduction: trust within organisations. *Personnel Review*, 32(5), 543-555. DOI: https://doi.org/10.1108/00483480310488324.

Dolan, S. L., & Garcia, S. (2002). Managing by values: Cultural redesign for strategic organizational change at the dawn of the twenty-first century. *Journal of Management Development*, 21(2), 101-117. DOI: https://doi.org/10.1108/02621710210417411.

Fayezi, H. (2023). Job Performance Evaluation with Employee Participation in Organizations. The 9th National Conference of Modern Finding In Sciences, and Technology in Computer Sciences. *Management and Accounting. Tehran*. (In Persian).

Garavan, T. N., McGuire, D., & O'Donnell, D. (2004). Exploring human resource development: A levels of analysis approach. *Human Resource Development Review*, 3(4), 417-441. DOI: https://doi.org/10.1177/1534484304271669.

Gould-Williams, J. (2003). The importance of HR practices and workplace trust in achieving superior performance: a study of public-sector organizations. *International Journal of Human Resource Management*, 14(1), 28-54. DOI: https://doi.org/10.1080/09585190210158501.

Greenberg, J. (1990). Organizational Justice: Yesterday, Today, and Tomorrow. *Journal of Management*, 16(2), 399-432. DOI: https://doi.org/10.1177/014920639001600208.

Joseph, E. E., & Winston, B. E. (2005). A correlation of servant leadership, leader trust, and organizational trust. *Leadership & Organization Development Journal*, 26(1), 6-22. DOI: https://doi.org/10.1108/01437730510575552.

McLean, G. N. (2006). National human resource development: A focused study in transitioning societies in the developing world. Advances in *Developing Human Resources*, 8(1), 3-11. DOI: https://doi.org/10.1177/1523422305283054.

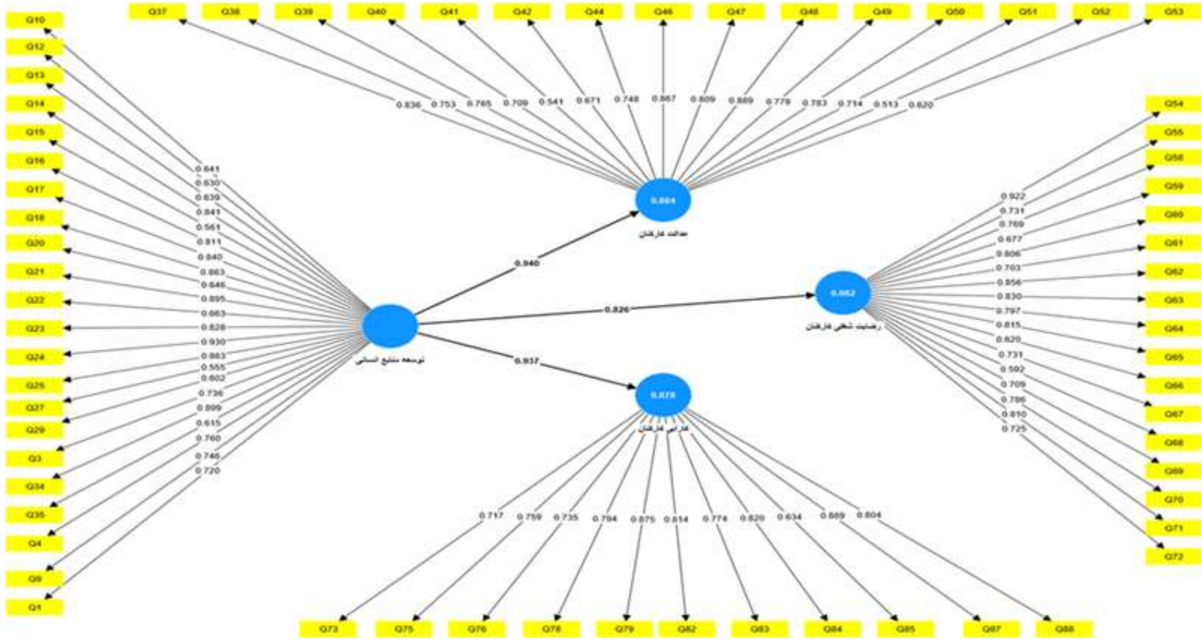
Mokhlesabadi, S. and Hashemi Gohar, M. (2022). Designing a fuzzy goal programming (FGP) model in green supply network closed loop (GSNCL). *Journal of Decisions and Operations Research*, *6*(Special Issue), 1-30. (In Persian). DOI: https://doi.org/10.22105/dmor.2021.296381.1451.

Moladavoodi, A. and Mahtabi, M. (2020). Study and analysis of social capital dimensions on the performance of employees of the Social Security Organization (Case study: Employees of East branches of Social Security). *New Applied Studies in Management, Economics & Accounting*, 3(4), 117-135. (In Persian). DOI: https://doi.org/10.22034/nasmea.2020.176255.

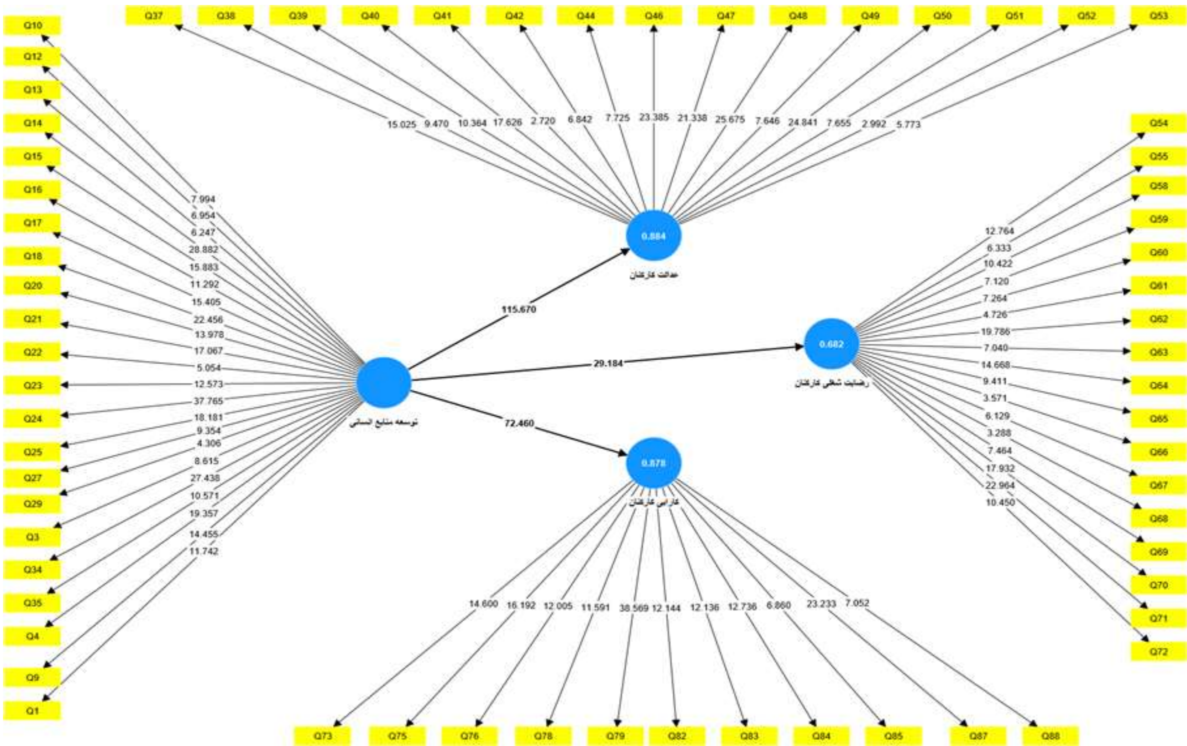
Moshtaridoust, H. (2021). Evaluating the effectiveness of human resource management on the desirable status of the Social Security Organization. *New Research Approaches in Management and Accounting Journal*, 5(17), 66-73. (In Persian).

Naami,, A. and Shokrkon,, H. (2004). The Simple and Multiple Relationships of the Organizational Justice with the Job Satisfaction of the Personnel of an Industrial Organization. *Psychological*

## ۷- ضمایم




**شکل (۲):** آزمون مدل اولیه اندازه‌گیری متغیرهای پژوهش.




**شکل (۳):** نمرات تی مربوط به آزمون مدل اولیه اندازه‌گیری متغیرهای پژوهش.